

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PLN atau Perusahaan Listrik Negara adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang menyediakan energi listrik di Indonesia. Pada awalnya PLN diberikan kuasa untuk memegang usaha kelistrikan di Indonesia. Namun sejak tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada swasta untuk bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Oleh karena itu pada tahun 1994 PLN diubah dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan atau (persero) sehingga PLN berubah nama menjadi PT PLN (Persero).

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PLN dituntut untuk melakukan usaha sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Indonesia agar tidak membebani anggaran negara. Oleh karena itu PLN harus memiliki sistem yang memadai dan dapat digunakan untuk melayani masyarakat Indonesia dengan baik dalam kaitannya dengan penyediaan energi listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Zaman modern seperti sekarang, perkembangan sistem informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang setiap kebutuhan baik dalam ruang lingkup pendidikan, sosial serta usaha bisnis dalam perusahaan atau perseorangan tak terkecuali oleh PLN itu sendiri. Saat ini masalah penting yang sedang dialami oleh PLN adalah tunggakan yang kian tahun semakin meningkat. Menurut menteri BUMN pada tahun 2003 kinerja keuangan PT PLN menduduki peringkat pertama dalam mencetak kerugian dan salah satu penyebabnya adalah tunggakan dari pelanggan yang begitu besar.

Menurut Eko Edhi Caroko dan Saswitoriski dalam artikelnya yang berjudul “Ikhtiar ‘Menggusur’ Tunggakan”, sebagai BUMN yang tergolong strategis, PLN justru menghadapi masalah yang pelik karena terbebani oleh tunggakan pelanggan yang terbilang besar yaitu berkisar antara 600-700 miliar rupiah. Walaupun

nilainya relatif rendah dibandingkan total pendapatannya, namun tunggakan PLN harus tetap diselesaikan agar tidak menjadi masalah yang semakin rumit nantinya (dimuat dalam [www.majalahtrust.com](http://www.majalahtrust.com)).

Selain itu, terdapat data bahwa pada bulan Januari 2016 ini PLN masih mengalami tunggakan listrik sebesar puluhan juta rupiah. Humas PLN Distribusi Jateng-DIY Supriyono mengungkapkan bahwa tunggakan listrik itu muncul setiap akhir bulan. Untuk pembayaran listrik bulan Desember 2015 juga telat sehingga harus dibayarkan pada Januari 2016. Sementara itu, Badan Perwakilan Bagian Tata Niaga PLN Jateng-DIY menyebutkan jumlah beban pembayaran listrik yang ditanggung pemkot selama tahun lalu mencapai Rp 1 miliar per bulan. Sedangkan, tunggakan yang belum terbayar nilainya relatif kecil. Jika diestimasikan, dalam sebulan kurang dari Rp 20 juta (dimuat dalam [www.metrosemarang.com](http://www.metrosemarang.com)).

Dengan adanya masalah tersebut pihak PLN mencari sumber yang menjadi pemicu terjadinya masalah-masalah tunggakan yang belum seratus persen teratasi dengan baik. Dimuat dalam Keputusan Direktur PT PLN (Persero) Nomor 021.K/0599/DIR/1995 tentang pedoman dan petunjuk tata usaha pelanggan bahwa PLN akan memperbaiki dan meningkatkan sistem pembayaran tagihan listrik yang berorientasi pada pelanggan melalui kerjasama dengan berbagai pihak.

Berdasarkan keterangan tersebut maka PLN memperbaiki sistem pembayaran tagihan secara konvensional dan diganti dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB). Sistem PPOB merupakan sistem pembayaran listrik yang tidak dibatasi oleh wilayah sehingga pembayaran dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dengan berlakunya sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini, PLN berharap proses pembayaran listrik menjadi mudah dan dengan kemudahan proses tersebut tunggakan atau piutang pembayaran listrik akan turun sehingga PLN dapat meringankan beban pemerintah dalam penurunan subsidi listrik. Sistem PPOB juga sangat dirasakan manfaatnya oleh PT. PLN (Persero) Rayon Comal berkenaan dengan sistem pelayanan. Rincian Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik yang jika dilakukan secara manual akan sangat

menyulitkan baik para karyawan maupun pelanggan yang berakibat kurang lancarnya kegiatan operasional perusahaan.

Namun sistem PPOB yang sudah dilakukan sejak tahun 2009 itu menuai banyak pro dan kontra. Bagi masyarakat yang pro terhadap sistem PPOB menghendaki agar sistem tersebut terus berlanjut. Bagi masyarakat yang pro mereka mendukung sistem PPOB karena lebih mudah dalam melakukan pembayaran rekening listrik. Namun bagi masyarakat yang kontra terhadap sistem PPOB menghendaki pihak PLN untuk mengganti sistemnya atau setidaknya memperbaiki pelayanann sistem PPOB.

Dengan adanya kemajuan teknologi komputer maka PT. PLN (Persero) Rayon Comal juga diharapkan mengalami perubahan khususnya pada bagian Penagihan Tunggakan Rekening Listrik, sistem yang sekarang dipakai pengolahan datanya sebagian masih belum terkomputerisasi atau masih secara manual sehingga masih memerlukan pemeriksaan ulang terhadap data-data penagihan dan pelunasan rekening listrik yang akhirnya menambah waktu dalam memasukan data-data tersebut yang mengakibatkan sistem yang kurang cepat dan kurang akurat serta tidak mudah digunakan oleh pemakainya. Dengan permasalahan yang ada penulis mencoba untuk membuat sistem yang baru dibagian Penagihan Tunggakan Rekening Listrik diharapkan lebih mudah, teliti, dan akurat. Karena fungsi Penagihan bertanggung jawab atas kelancaran, ketertiban dan peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan serta melakukan pengawasan secara berskala/periodik disetiap tempat pembayaran.

Dalam menangani pelayanan terhadap pelanggan bukan hanya dengan bantuan komputer saja melainkan dibutuhkan suatu sistem informasi yang cepat dan akurat. Maka penulis mencoba meningkatkan sistem yang sudah berlaku di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Comal khususnya dalam Sistem Informasi Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik agar dapat berjalan secara optimal.

Dengan permasalahan diatas maka penulis mengambil judul **“SISTEM INFORMASI PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) RAYON COMAL”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Setelah mempelajari dan mengamati penagihan tunggakan yang sedang berjalan, penulis menemukan masalah yang berkaitan dengan penagihan tunggakan dan pelunasan rekening listrik yang terjadi di PT PLN (Persero) Rayon Comal. Adapun masalah-masalah tersebut diantaranya :

- a. Keterlambatan memasukan data penagihan tunggakan rekening listrik dari tempat pembayaran, mengakibatkan keterlambatan penagihan yang telah ditentukan oleh PLN.
- b. Adanya kesalahan dalam memasukan data-data tunggakan dan pelunasan rekening listrik yang disebabkan oleh kesalahan karyawan PT. PLN sehingga mengakibatkan data tidak akurat dan timbulnya keluhan dari pelanggan.
- c. Adanya pemeriksaan data penagihan tunggakan dan pelunasan rekening listrik yang berulang-ulang sehingga menyebabkan kurang cepatnya dalam proses pengolahan data.

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

### 1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mempermudah proses pengolahan data tunggakan dan pelunasan rekening listrik bagi pegawai PT. PLN.
- b. Mengatasi kesalahan pemasukan data tunggakan dan pelunasan rekening listrik oleh karyawan PT. PLN.
- c. Memberikan suatu rancangan aplikasi *database* di PT. PLN sehingga diharapkan dapat mempermudah kinerja para pegawai dibagian penagihan tunggakan rekening listrik.

### 1.3.2 Kegunaan Penulisan

#### 1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

- a. Diharapkan dengan adanya penulisan ini akan menambah masukan bagi PT PLN (Persero) Rayon comal khususnya dalam fungsi penagihan.

- b. Sebagai suatu wacana akademik yang dapat ditindaklanjuti melalui pengembangan lebih mendalam agar dapat diaplikasikan kepada masyarakat luas.

#### **1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

- a. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diangkat.
- b. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa, juga masyarakat mengenai pentingnya sistem informasi dalam mengatur kinerja perusahaan agar masing-masing fungsi dalam perusahaan dapat berjalan secara optimal.
- c. Penulisan ini bisa memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi masyarakat sekaligus sebagai pelanggan dan pengguna energi listrik.

### **1.4 Cara Pengumpulan Data**

#### **1.4.1 Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini, dimana data tersebut berupa data primer dan data sekunder.

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh penulis di lapangan secara langsung, baik melalui wawancara maupun hasil pengukuran langsung lainnya.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan memanfaatkan hasil dari pihak lain, seperti laporan keuangan, laporan hasil studi, publikasi ilmiah dan sebagainya.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun penulisan ini dilakukan dengan metode-metode berikut ini :

##### **1. Observasi**

Penulis mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung sekaligus aktif dalam proses-proses kegiatan ditempat penelitian untuk mengetahui dan mempermudah pengamatan serta latihan keterampilan.

## 2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan bidang sistem informasi penagihan tunggakan rekening listrik di PT. PLN untuk mendapatkan data-data yang lebih akurat.

## 3. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data-data dengan cara membaca buku-buku, catatan-catatan serta literature lainnya yang berkaitan dengan Sistem Informasi Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik.

### 1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini penulis sesuaikan dengan ketentuan yang ada yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data yang meliputi data penelitian dan metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) RAYON COMAL**

Pada bab ini dijelaskan mengenai sejarah berdirinya PT PLN (Persero) Rayon Comal, tentang bagaimana perusahaan tersebut didirikan, dsb.

Dijelaskan pula visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, bagaimana tata laksana yang dilaksanakan di PT PLN (Persero) Rayon Comal, siapa pemimpin perusahaan, bagaimana pertanggungjawaban antar bagian atau fungsi dalam perusahaan, serta hal-hal yang berkaitan dengan PT PLN (Persero) Rayon Comal.

#### **BAB III LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK KERJA**

Bab ini berisi tentang konsep dasar sistem sistem, konsep dasar informasi, pengertian sistem informasi, konsep dasar piutang, pengertian tagihan, pengertian tagihan listrik, tugas pokok penagihan, pengertian tata usaha pelanggan (TUL), cater, *Payment Point Online Bank* (PPOB), sistem informasi penagihan tunggakan yang ideal, analisis sistem informasi penagihan tunggakan rekening listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal, tahapan penagihan rekening listrik, pembuatan tagihan rekening listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal.

#### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.